

## PERAN MEDIASI KEPUASAN KERJA DALAM PENGARUH *WORK FAMILY CONFLICT* DAN *TURNOVER INTENTION* PADA KARYAWAN WANITA

I Wayan Aditya Tariana<sup>1</sup>  
I Made Artha Wibawa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: adityatariana27@gmail.com

### ABSTRAK

Hasil analisis menunjukkan bahwa intention *turnover* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *work family conflict*. *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa kepuasan kerja memediasi *work family conflict* terhadap *turnover intention* karyawan wanita di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran mediasi kepuasan kerja dalam pengaruh antara *work family conflict* dan *turnover intention* pada karyawan wanita di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar. Sampel yang diambil sebanyak 103 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportional random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengukur 11 item pertanyaan. Teknik analisis yang digunakan adalah *Path Analysis*. Pihak bank sebaiknya memperhatikan tingkat *work family conflict* dan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan wanita. Hal ini bertujuan agar karyawan wanita tidak memiliki pemikiran terkait keinginan *turnover intention* terhadap perusahaannya.

**Kata Kunci:** *work family conflict, kepuasan kerja, turnover intention*

### ABSTRACT

The analysis showed that the *work family conflict* and significant positive effect on *turnover intention*. *Work family conflict* and significant negative effect on job satisfaction. Job satisfaction and significant negative effect on *turnover intention*. The study also proved that job satisfaction mediates *work family conflict* towards a female employee *turnover intention* in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. London Branch. This research was carried out on female employees of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. London Branch. The purpose of this study was to determine the mediating role of job satisfaction in effect between *work family conflict* and *turnover intention* on female employees at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. London Branch. Samples taken as many as 103 respondents. The samples in this study using *proportional random sampling* technique. The data collection is done by distributing questionnaires to measure 11 question items. The analysis technique used is *Path analysis*. The bank should consider the level of *work family conflict* and job satisfaction felt by female employees. It is intended that the female employee has not thought related to the company's desire *turnover intention*.

**Keywords:** *work family conflict, job satisfaction, turnover intention*

## PENDAHULUAN

Tenaga kerja sebagai sumberdaya manusia (SDM) utama perusahaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan memberikan kinerja yang optimal bagi perusahaan, sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan serta nasabah merasa terlayani dengan baik dan merasa puas. SDM dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi-misi, tujuan, dan sasaran organisasi dimana dia berada di dalamnya (Yuniarsih, 2008). Sumber daya manusia yang berkualitas akan memberikan dampak yang baik bagi perusahaan, terutama untuk perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang perbankan.

SDM dalam perusahaan saat ini tidak hanya berfokus pada karyawan pria, akan tetapi sudah banyak terdapat perusahaan yang menggunakan tenaga kerja wanita didalam kegiatan operasional perusahaannya. Penggunaan tenaga kerja wanita oleh perusahaan dikarenakan karyawan wanita dianggap memiliki tingkat ketelitian yang lebih baik dibandingkan tenaga kerja pria, namun disisi lain tenaga kerja wanita cenderung akan menghadapi permasalahan *work family conflict* yang akan berdampak pada *turnover intention*. Setiap organisasi menghadapi *turnover intention* karyawan, beberapa dari mereka meninggalkan organisasi secara sukarela. *Turnover intention* perusahaan perlu mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan terutama divisi *Human Resource and Development* (HRD), karena akan berakibat negatif pada perusahaan jika tidak segera ditangani (Prapti *et al.*, 2004). Semua jenis *turnover intention* memerlukan biaya pengganti terkait rekrutmen dan seleksi. Organisasi dapat mengurangi tingkat *turnover intention* tetapi mereka tidak dapat

menghilangkannya, tingkat *turnover intention* yang tinggi tidak baik bagi organisasi sehingga, organisasi mencoba untuk mempertahankan karyawan mereka dan menghemat biaya mereka (Saeed *et al.*, 2014). Faktor utama intensitas adalah kepuasan, ketertarikan yang diharapkan terhadap pekerjaan saat ini dan ketertarikan yang diharapkan dari atau pada alternatif pekerjaan atau peluang lain. (Fitriany *et al.*, 2010:13). Menurut Kristanto, dkk. (2014) salah satu penyebab karyawan mengambil keputusan untuk keluar dari organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja. Keinginan untuk berpindah kerja dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja. Penyebab lain *turnover intention* adalah *work-family conflict*, dimana *work family conflict* dianggap sebagai isu penting dalam dunia bisnis saat ini (Burke dan El-Kot, 2010). *Work family conflict* nantinya bisa mempengaruhi *turnover intention* melalui kepuasan kerja.

Susanto (2010) mengatakan bahwa konflik kerja-keluarga (*work-family conflict*) merupakan konflik yang terjadi pada individu akibat menanggung peran ganda, baik dalam pekerjaan (*work*) maupun keluarga (*family*), karena waktu dan perhatian terlalu tercurah pada salah satu peran saja. *Work family conflict* adalah dua arah dimana tuntutan pekerjaan mengganggu tuntutan keluarga atau tanggung jawab misalnya tanggung jawab peduli keluarga terganggu dengan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan yang menciptakan beberapa hasil yang tidak diinginkan seperti stres, kesehatan yang buruk, konflik yang berhubungan dengan pekerjaan, ketidakhadiran dan *turnover* (Gahyyur dan Jamal, 2012). Robbins dan Timothy (2013) mendefinisikan *work family conflict* sebagai pertentangan yang

terjadi akibat adanya dua kepentingan yang tidak sejalan didalam lingkungan rumah tangga dan organisasi. Jam kerja yang panjang, tekanan kerja, tingginya tuntutan pekerjaan, penggunaan teknologi canggih membuat sulit bagi karyawan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan mereka dan komitmen kerja, situasi ini memunculkan tantangan terbesar dari masalah manajemen sumber daya manusia yaitu *Work Family Conflict* (Nadeem, 2009).

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan berbeda sesuai sistem nilai yang berlaku pada dirinya (Rivai dan Sagala, 2011:856). Umar (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja memperlihatkan perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan. Hal yang serupa juga dinyatakan oleh Mathis dan Jackson (2011) bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja sulit didefinisikan karena rasa puas itu bukan keadaan yang tetap melainkan dapat dipengaruhi dan diubah oleh kekuatan-kekuatan baik dari dalam maupun dari luar lingkungan kerja (Suwatno dan Priansa, 2011).

Observasi awal yang telah dilakukan peneliti terhadap 15 orang karyawan wanita pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar tahun 2013-2015, mendapatkan hasil bahwa terdapat beberapa karyawan yang memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan karena keinginannya sendiri. Karyawan yang mempunyai niat untuk meninggalkan perusahaan karena niatnya sendiri dikarenakan karyawan tersebut berpindah tempat tinggal ataupun telah mendapatkan kesempatan

kerja lebih baik ditempat lain. Terdapat juga karyawan wanita yang memiliki niat untuk meninggalkan perusahaan dikarenakan kesulitan di dalam membagi waktu antara keluarga atau pekerjaan, apalagi pekerjaan yang berhubungan dengan bank cenderung lebih menghabiskan banyak waktu di kantor dibandingkan dengan keluarganya. Beberapa karyawan wanita juga memiliki keinginan keluar dari perusahaan dikarenakan beban kerja yang tidak sesuai dengan keahlian karyawan tersebut, gaji yang tidak sepadan dengan kinerja karyawan, kurangnya kesempatan dari karyawan wanita untuk memperoleh kenaikan jabatan, kurangnya bantuan dari pimpinan saat karyawan mengalami kesulitan kerja dan hubungan kurang baik antara karyawan wanita dengan rekan kerjanya.

*Turnover intention* dapat timbul dikarenakan karyawan wanita merasa kesulitan didalam menghadapi *work family conflict* yang merupakan konflik peran ganda yang menuntut seseorang membagi perannya antara keluarga dan pekerjaan. Adanya peran ganda tersebut mengakibatkan karyawan wanita pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar harus memilih untuk fokus pada pekerjaannya atau keluarga, nantinya dengan adanya pilihan tersebut akan timbul *turnover intention* dari karyawan wanita tersebut. Selain itu faktor kepuasan kerja seperti promosi jabatan juga menjadi penyebab *turnover intention* pada perusahaan, dikarenakan proses promosi yang lama mengakibatkan karyawan wanita banyak yg berpikir untuk meninggalkan perusahaan.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *work family conflict* dan *turnover intention* yang menunjukkan adanya *research gap* antara penelitian yang satu dengan yang lainnya. Penelitian sebelumnya dilakukan pada 335 responden dari empat Universitas Sektor Publik di Islamabad yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *work family conflict* dan *turnover intention* (Raza-ullah *et al.*, 2014). Erkmen dan Esen (2014) juga menunjukkan bahwa *work family conflict* berpengaruh terhadap *turnover intention* dengan tanggung jawab terhadap keluarga sebagai prediktor utama *turnover intention*. Terdapat hasil yang berbeda dalam penelitian yang dilakukan oleh Lathifah (2008) pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia bahwa *work family conflict* tidak berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Wasposito dkk (2013) melakukan penelitian pada PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. (Yucel, 2012 ; Mahdi *et al.*, 2012), kedua penulis menyatakan terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*, namun Ningsih dan Arsanti (2014) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*.

Yuliana dan Yuniasanti (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja pada polisi wanita di POLRES Kulon Progo. Penelitian oleh Anafarta (2011) melakukan riset yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *work family conflict* dan kepuasan kerja yang menghasilkan adanya hubungan yang rendah atau berbanding terbalik antara *work*

*family conflict* dan kepuasan kerja, tetapi terdapat hasil yang berbeda dari penelitian Susanto (2010) bahwa *work family conflict* yang meliputi *job-spouse conflict*, *job-parent conflict* dan *job-homemaker conflict* tidak mempunyai pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepuasan kerja pengusaha wanita anggota IWAPI Cabang Kota Semarang.

Indikasi permasalahan terkait *turnover intention* yang terjadi setiap tahunnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali terkait variabel tersebut. Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil judul "Peran Mediasi Kepuasan Kerja Dalam Pengaruh Antara *Work Family Conflict* dan *Turnover Intention* pada Karyawan Wanita di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar".

Rumusan masalah sesuai dengan latar belakang di atas dapat dirumuskan sebagai berikut: 1). Apakah *work family conflict* secara signifikan berpengaruh terhadap *turnover intention* pada karyawan wanita PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar?; 2). Apakah *work family conflict* secara signifikan berpengaruh terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada karyawan wanita PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar?; 3). Bagaimanakah peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh *work family conflict* dan *turnover intention* pada karyawan wanita PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Denpasar?

Tujuan spesifik sesuai dengan rumusan masalah, antara lain: 1). Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention*; 2). Untuk menganalisis pengaruh *work family conflict* terhadap kepuasan kerja; 3). Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention*.

Teori atribusi menjelaskan proses bagaimana menentukan penyebab atau motif perilaku seseorang (Gibson *et al.*, 1994). Teori atribusi mengacu pada bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau diri sendiri (Luthans, 1998). Teori ini diarahkan untuk mengembangkan penjelasan dengan cara-cara kita menilai orang secara berlainan, tergantung makna apa yang kita hubungkan (atribusikan) ke suatu perilaku tertentu (Robbins, 2003).

Penyebab seseorang memilih suatu perilaku bisa berasal dari internal yang mengarah pada aspek perilaku individual, sesuatu yang sudah ada dalam diri seseorang, persepsi diri, kemampuan dan motivasi. Penyebab lain seseorang memilih suatu perilaku adalah dari eksternal yang lebih mengarah pada lingkungan yang mempengaruhi perilaku seseorang seperti kondisi sosial, nilai sosial dan pandangan masyarakat (Sri dan Puspitasari, 2014). Oleh karena itu *turnover intention* yang merupakan akibat dari variabel kepuasan kerja dan *work family conflict* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar ditentukan berdasarkan atribusi internal maupun eksternal.

*Work Family Conflict* adalah suatu pengalaman yang sifatnya tidak hanya satu arah (Lee *et al.*, 2013). *Work family conflict* dikatakan sebagai sebuah konsep yang diciptakan oleh Greenhaus dan Beutell (1985), adalah konflik peran ganda yang



menuntut waktu, energi dan perhatian seseorang untuk pekerjaannya yang nantinya menimbulkan ketegangan yang mengganggu tugas dan tanggung jawab terhadap keluarga (Aslam *et al.*, 2011). Studi yang dilakukan oleh Amstad *et al.* (2011) menunjukkan bahwa *work family conflict* bersumber pada hal-hal yang terjadi dalam lingkungan pekerjaan (*work-related outcomes*), seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi dan performa kerja. Konflik keluarga akan bersumber pada hal-hal yang terjadi dalam lingkungan keluarga (*family-related conflict*) seperti kepuasan pernikahan, ketegangan dalam rumah tangga dan kepuasan keluarga.

Susanto (2010) menjelaskan *work family conflict* dalam penelitiannya sebagai bentuk *interrole conflict*, peran yang dituntut dalam pekerjaan dan keluarga akan saling mempengaruhi, mempunyai dua dimensi: pertama, *work interfering with family* (*work family conflict-WIF*), yaitu pemenuhan peran dalam pekerjaan dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam keluarga dan kedua, *family interfering with work* (*family work conflict-FIW*), yaitu pemenuhan peran dalam keluarga dapat menimbulkan kesulitan pemenuhan peran dalam pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah rasa bangga dan kepuasan batin yang dicapai ketika seseorang dapat melakukan suatu pekerjaan tertentu (Wicker, 2011). Kepuasan kerja merupakan sebuah kondisi penilaian pribadi yang ada ditempat kerja (Cekmecelioglu *et al.*, 2012). Kepuasan kerja dapat digambarkan sebagai suatu perasaan atau keadaan pikiran mengenai sifat pekerjaan (Adeniji, 2011).

Kinerja perusahaan yang telah demikian bagus dapat rusak baik secara langsung maupun tidak langsung karena perilaku karyawan yang sulit dicegah, seperti

keinginan untuk pindah (*turnover intention*) yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya (Sijabat, 2011). Dampak negatif *turnover* adalah dampak terhadap biaya organisasi yang berkaitan dengan rekrutmen, seleksi, serta pelatihan personil baru, ditambah lagi *turnover* dapat menyebabkan penurunan efektivitas dan produktivitas kinerja karyawan karena telah kehilangan rekan kerjanya (Jha, 2010).

Kumar *et al.*, (2011) mengklasifikasikan *turnover intention* ke dalam dua bagian yaitu *turnover* yang tidak dapat dicegah, dan *turnover* yang tidak diinginkan, *turnover* yang tidak dapat dicegah misalnya karena penyakit, masalah keluarga atau umur pensiun, sedangkan *turnover* yang tidak diinginkan misalnya karena ketidakmampuan karyawan dalam bekerja, atau merasa tidak nyaman di dalam organisasi, *turnover* yang tidak diinginkan pada karyawan dengan kompetensi tinggi dan berkualitas dapat terjadi karena masalah organisasi seperti kurangnya pengawasan, miskinnya dukungan dari atasan atau rekan kerja serta konflik peran yang dirasakan individu. Ketika karyawan memiliki niat untuk keluar dari perusahaan maka perusahaan tersebut kehilangan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang berdampak pada efektivitas organisasi (Özbağ *et al.*, 2014). Isu-isu ini perlu ditangani karena mereka secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan klien dan efektivitas organisasi (Shim, 2010). Lum *et al.*, (1998) mengartikan *turnover intention* sebagai keinginan individu untuk keluar dari organisasi, yaitu keinginan serta evaluasi mengenai posisi seseorang berkenaan dengan ketidakpuasan yang memicu seseorang untuk keluar dan mencari pekerjaan lain, *turnover intention*

dijelaskan sebagai perilaku yang memicu *turnover*. Widodo (2010) menyatakan bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tinggi-rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Ketiga indikator tersebut adalah sebagai berikut: 1). Pikiran untuk keluar dari organisasi, yaitu saat karyawan merasa diperlakukan tidak adil, maka terlintas dalam pikiran mereka untuk keluar dari organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa perlakuan yang tidak adil akan merangsang karyawan berpikir keluar dari organisasi. Indikator ini diukur dari persepsi responden yang berpikir untuk meninggalkan perusahaan; 2). Keinginan untuk mencari pekerjaan baru, yaitu ketidakmampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan dapat memicu karyawan untuk berpikir mencari alternatif pekerjaan pada organisasi yang lain. Indikator ini diukur dari persepsi responden yang berkeinginan untuk mencari lowongan pekerjaan baru ditempat lain; 3). Keinginan untuk meninggalkan organisasi dalam beberapa bulan mendatang, yaitu karyawan memiliki motivasi untuk mencari pekerjaan baru pada organisasi lain dalam beberapa bulan mendatang yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan mereka (adil terhadap karyawan). Indikator ini diukur dari persepsi responden yang berkeinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam beberapa bulan mendatang.

Penelitian sebelumnya dilakukan pada 335 responden dari empat Universitas Sektor Publik di Islamabad yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *work family conflict* dan *turnover intention* (Raza-ullah *et al.*, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Ghayyur dan Jamal (2012) pada karyawan sektor perbankan dan farmasi dengan 200 responden menunjukkan bahwa *work family*

*conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Penelitian lain oleh (Nohe dan Sontag, 2014) menguji apakah ada hubungan timbal balik antara *work family conflict* dan *turnover intention* yang menemukan bahwa *turnover intention* dapat meningkat apabila mendapat pengaruh dari *work family conflict* dalam lima bulan kedepan. Netemeyer *et al.* (1996) menemukan bahwa *work-family conflict* terkait langsung dengan *turnover intention*. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian sebelumnya oleh (Blomme *et al.*, 2010) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa sejumlah besar karyawan yang berpendidikan tinggi tentang niat untuk meninggalkan organisasi menemukan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : *Work Family Conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *Turnover Intention*

Penelitian yang dilakukan oleh Gao, Shi, Niu, dan Wang (2012) dikatakan bahwa campur tangan pekerjaan pada keluarga serta campur tangan keluarga pada pekerjaan mempunyai hubungan negatif pada kepuasan kerja dan kecerdasan emosional itu melemahkan dampak *work family conflict* terhadap kepuasan kerja. Yuliana dan Yuniasanti (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja pada polisi wanita di POLRES Kulon Progo. Penelitian oleh Anafarta (2011) melakukan riset yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *work family conflict* dan kepuasan kerja yang menghasilkan adanya hubungan yang rendah atau berbanding terbalik antara *work family conflict* dan kepuasan kerja. *Work Family Conflict* memiliki hubungan negatif

dengan kepuasan kerja (Rantika dan Sunjoyo, 2011). Kepuasan kerja merupakan masalah yang secara umum banyak dihasilkan dari pengujian dalam *Work Family Conflict* yang menimbulkan ketidakpastian dalam pekerjaan (Lathifah, 2008). Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2a</sub> : *Work Family Conflict* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja

Waspodo dkk (2013) melakukan penelitian pada PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Yucel (2012), menyatakan terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Adapun faktor intrinsik kepuasan kerja dan faktor ekstrinsik kepuasan kerja dijadikan sebagai alasan utama mengapa karyawan meninggalkan pekerjaan mereka (Mahdi *et al.*, 2012). Sebuah studi empiris baru pada pekerja IT di Amerika Serikat sektor publik menegaskan kembali bahwa proporsi kepuasan kerja, dukungan organisasi, dukungan pengawas, dan penghargaan berbanding terbalik dengan *turnover intention* (Shropshire dan Kadlec 2012). Namun banyak studi yang dilakukan di negara-negara barat secara konsisten menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention* di kalangan karyawan (Salleh *et al.*, 2012). Kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, karyawan cenderung akan meninggalkan organisasi, sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan

mendapatkan penghargaan, mereka tidak mungkin meninggalkan organisasi. (Aydogdu dan Asikgil, 2011). Berdasarkan penelitian sebelumnya maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2b</sub>: Kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap *turnover intention*

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini adalah asosiatif yang menggunakan 1 (satu) variabel bebas, 1 (satu) variabel mediasi dan 1 (satu) variabel terikat. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel terikat (*dependent*) yaitu *Turnover Intention* variabel bebas (*independent*) yaitu *Work Family Conflict*, dan variabel mediasi yaitu Kepuasan Kerja. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 103 (seratus tiga) orang. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *sampling proportional random sampling*.

Teknik Analisis Data yang digunakan pada penelitian ini adalah *path analysis*. Teknik ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel Kepuasan Kerja, *Work Family Conflict*, *Turnover Intention* pada karyawan wanita di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Denpasar.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1 menjelaskan mengenai karakteristik responden yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, dan angkatan. Berikut ringkasan tentang karakteristik responden penelitian:

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden Penelitian**

Jumlah			
No	Usia	Orang	Presentase %
1	21-25	50	48,55
2	26-30	35	33,98
3	31-35	10	9,71
4	36-40	3	2,91
5	> 40	5	4,85
	Jumlah	103	100

  

Jumlah			
No	Lama Bekerja	Orang	Presentase %
1	1-5	45	43,70
2	6-10	37	35,92
3	11-15	15	14,56
4	16-20	3	2,91
5	> 20	3	2,91
	Jumlah	103	100

  

Jumlah			
No	Status Pernikahan	Orang	Presentase %
1	Belum menikah	46	44,66
2	Sudah menikah	57	55,34
	Jumlah	103	100

Sumber: Data statistik diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan tiga karakteristik dari responden yang terdiri dari usia, lama bekerja dan status pernikahan. Responden pada penelitian sebagian besar berumur 21-25 tahun dengan presentase sebesar 48,55 persen yang berjumlah 50 orang. Untuk lama bekerja responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar ini memiliki masa kerja antara 1-5 tahun, yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 43,70 persen, kemudian status perkawinan responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Denpasar didominasi oleh karyawan wanita yang sudah menikah yaitu sebanyak 57 orang atau 55,34 persen.

Hasil pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai *pearson correlation*. Adapun hasil uji validitas akan disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item Pernyataan	Korelasi Item Total	Keterangan
1	<i>Work Family Conflict</i> (X)	X <sub>1</sub>	0,963	Valid
		X <sub>2</sub>	0,963	Valid
		X <sub>3</sub>	0,797	Valid
2	Kepuasan Kerja (M)	M <sub>1</sub>	0,990	Valid
		M <sub>2</sub>	0,990	Valid
		M <sub>3</sub>	0,913	Valid
		M <sub>4</sub>	0,959	Valid
		M <sub>5</sub>	0,990	Valid
3	<i>Turnover Intention</i> (Y)	Y <sub>1</sub>	0,972	Valid
		Y <sub>2</sub>	0,915	Valid
		Y <sub>3</sub>	0,953	Valid

Sumber: Data statistik diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan sisanya dalam instrumen dalam penelitian tersebut valid atau layak digunakan dalam penelitian

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel, Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.



**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Work Family Conflict</i> (X)	0,896	Reliabel
Kepuasan Kerja (M)	0,976	Reliabel
<i>Turnover Intention</i> (Y)	0,942	Reliabel

Sumber: Data statistik diolah, 2015

Hasil uji reliabilitas yang disajikan dalam Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa semua instrumen reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.**  
**Analisis Jalur Substruktur 1**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,000	0,088		0,000	1,000
WFC	-0,451	0,089	-0,451	-5,082	0,000
R <sup>2</sup>					0,204
F Hitung					25,829
Sig. F					0,000

Sumber: Data statistik diolah, 2015

Hasil analisis jalur substruktur 1 seperti yang disajikan pada Tabel 4, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut:

$$Y_1 = \beta_{2a}X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y_1 = -0,451X + e_1 \dots \dots \dots (2)$$

**Tabel 5.**  
**Analisis Jalur Substruktur 2**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,000	0,085		0,000	1,000
WFC	0,238	0,096	0,238	2,489	0,014
Kepuasan kerja	-0,368	0,096	-0,368	-3,843	0,000
R <sup>2</sup>					0,271
F Statistik					18,583
Sig. F					0,000

*Sumber:* Data statistik diolah, 2015

Hasil analisis jalur substruktur 2 seperti yang disajikan pada Tabel 5, maka persamaan strukturalnya adalah sebagai berikut:

$$Y_2 = \beta_1 X + \beta_{2b} M + e_2 \dots \dots \dots (3)$$

$$Y_2 = 0,238X - 0,368M + e_2 \dots \dots \dots (4)$$

Nilai determinasi total sebesar 0,664 mempunyai arti bahwa sebesar 66,4% variasi *turnover intention* karyawan dipengaruhi oleh variasi *work family conflict* dan variasi kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 33,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Hasil analisis pengaruh *work family conflict* terhadap *turnover intention* diperoleh nilai Sig. t sebesar 0,014 dengan nilai koefisien beta 0,238. Nilai Sig. t 0,014 < 0,05 mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*.

Berdasarkan analisis pengaruh *work family conflict* pada kepuasan kerja diperoleh Sig. t sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta -0,451. Berarti bahwa Sig.

$t = 0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* diperoleh nilai Sig.  $t = 0,000$  dengan nilai koefisien beta  $-0,368$ . Berarti Sig.  $t = 0,000 < 0,05$  mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*.

**Tabel 6.**  
**Uji Sobel**

Nilai Z	Sig
3,0241	0,000

Sumber: Data statistik diolah, 2015

Berdasarkan hasil Uji Sobell pada Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil tabulasi  $Z = 3,0241 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti variabel mediator yakni kepuasan kerja dinilai secara signifikansi memediasi hubungan antara *work family conflict* terhadap *turnover intention* karyawan.

Berdasarkan pengujian hipotesis variabel *work family conflict* terhadap *turnover intention*, diperoleh hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa *work family conflict* berpengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Raza-ullah *et al.*, (2014) pada 335 responden dari empat Universitas Sektor Publik di Islamabad yang menemukan hasil bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara

*work family conflict* dan *turnover intention*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ghayyur dan Jamal (2012) pada karyawan sektor perbankan dan farmasi dengan 200 responden menunjukkan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*. Penelitian lain oleh Nohe dan Sontag (2014) menemukan bahwa *turnover intention* dapat meningkat apabila mendapat pengaruh dari *work family conflict* dalam lima bulan kedepan. Netemeyer *et al.*, (1996) menemukan bahwa *work-family conflict* terkait langsung dengan *turnover intention*. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian lain oleh Blomme *et al.*, (2010) dalam penelitiannya menemukan hasil bahwa sejumlah besar karyawan yang berpendidikan tinggi tentang niat untuk meninggalkan organisasi mengatakan bahwa *work family conflict* memiliki pengaruh positif terhadap *turnover intention*.

Hasil dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden berusia 21-25 tahun sebanyak 50 orang dengan presentase 48,55 persen dan mayoritas karyawan wanita tersebut sudah menikah dengan presentase 55,34 persen, artinya usia dan status pernikahan memiliki hubungan dengan *work family conflict* dan *turnover intention* karena pada usia tersebut dengan status yang sudah menikah membuat karyawan wanita lebih memikirkan untuk membagi waktu antara kesibukan yang didapat pada saat bekerja dengan keluarganya dirumah. Pemikiran tersebut bisa saja membuat karyawan wanita yang merasa kesulitan untuk membagi waktunya antara pekerjaan dengan keluarga memilih untuk meninggalkan perusahaan.

Berdasarkan pengujian hipotesis variabel *work family conflict* terhadap kepuasan kerja, diperoleh hasil bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini

mempunyai arti bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Gao, Shi, Niu, dan Wang (2012) dikatakan bahwa campur tangan pekerjaan pada keluarga serta campur tangan keluarga pada pekerjaan mempunyai hubungan negatif pada kepuasan kerja dan kecerdasan emosional itu melemahkan dampak *work family conflict* terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana dan Yuniasanti (2013) menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara *work family conflict* dengan kepuasan kerja pada polisi wanita di POLRES Kulon Progo. Selain itu penelitian oleh Anafarta (2011) menghasilkan adanya hubungan yang rendah atau berbanding terbalik antara *work family conflict* dan kepuasan kerja. Rantika dan Sunjoyo (2011) mengatakan bahwa *work family conflict* memiliki hubungan negatif dengan kepuasan kerja. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Lathifah (2008) menyatakan kepuasan kerja merupakan masalah yang secara umum banyak dihasilkan dari pengujian dalam *Work Family Conflict* yang menimbulkan ketidakpastian dalam pekerjaan.

Hasil dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden berusia 21-25 tahun sebanyak 50 orang dengan presentase 48,55 persen dan mayoritas karyawan wanita tersebut memiliki jangka waktu bekerja antar 1-5 tahun dengan presentasse 43,70 persen, artinya usia dan lama bekerja memiliki hubungan dengan *work family conflict* dan kepuasan kerja karena pada usia tersebut dengan jangka waktu lama bekerja antara 1-5 tahun membuat karyawan wanita kesulitan membagi waktu antara acara dengan keluarga dengan beban kerja yang diberikan

perusahaan. Beban kerja yang terlalu banyak mengakibatkan timbulnya ketidakpuasan dalam bekerja ditambah lagi dengan jangka waktu yang belum terlalu lama bekerja sehingga membuat karyawan wanita mengalami *work family conflict*.

Berdasarkan pengujian hipotesis variabel kepuasan kerja terhadap *turnover intention* diperoleh hasil  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini mempunyai arti kepuasan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention*. Penelitian ini mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Waspodo dkk (2013) melakukan penelitian pada PT. Unitex di Bogor yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Penelitian lain yang dilakukan Yucel (2012), menyatakan terdapat pengaruh negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention*. Selain itu penelitian oleh Mahdi *et al.*, (2012) menyatakan adapun faktor instrinsik kepuasan kerja dan faktor ekstrinsik kepuasan kerja dijadikan sebagai alasan utama mengapa karyawan meninggalkan pekerjaan mereka.

Sebuah studi empiris baru yang dilakukan oleh Shropshire dan Kadlec (2012) pada pekerja IT di Amerika Serikat sektor publik menegaskan kembali bahwa proporsi kepuasan kerja, dukungan organisasi, dukungan pengawas, dan penghargaan berbanding terbalik dengan *turnover intention*. Menurut Salleh *et al.*, (2012) banyak studi yang dilakukan di negara-negara barat secara konsisten menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan antara kepuasan kerja dan *turnover intention* di kalangan karyawan. Penelitian oleh Aydogdu dan Asikgil (2011) meneliti kepuasan kerja berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk tinggal atau meninggalkan

organisasi, jika karyawan tidak puas dengan pekerjaan mereka, karyawan cenderung akan meninggalkan organisasi, sebaliknya jika karyawan percaya bahwa mereka diperlakukan secara adil dan mendapatkan penghargaan, mereka tidak mungkin meninggalkan organisasi.

Hasil dari penelitian ini mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden berusia 21-25 tahun sebanyak 50 orang dengan presentase 48,55 persen dan mayoritas karyawan wanita tersebut memiliki jangka waktu bekerja antar 1-5 tahun dengan presentasse 43,70 persen, artinya usia dan lama bekerja memiliki hubungan dengan kepuasan kerja dan *turnover intention* karena pada usia tersebut dengan jangka waktu lama bekerja antara 1-5 tahun membuat karyawan wanita memiliki pemikiran bahwa apabila beban kerja yang diberikan perusahaan terlalu banyak dan mereka kesulitan membagi waktu menjadikan karyawan wanita tersebut mengalami ketidakpuasan kerja, selain itu dengan usia yang dianggap memiliki prospek yang baik kedepannya tentu karyawan wanita tersebut akan berpikir untuk mencari pekerjaan di tempat lain.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka terdapat simpulan yaitu: 1). *Work Family Conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* maka semakin tinggi pula tingkat *turnover intention* yang dirasakan karyawan pada perusahaan tersebut; 2). *Work family conflict* berpengaruh negatif dan signifikan

terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada perusahaan tersebut; 3). Kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan maka semakin rendah *turnover intention* yang dirasakan karyawan pada perusahaan tersebut

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan di masa mendatang terutama yang berkaitan dengan *work family conflict*, kepuasan kerja dan *turnover intention*, antara lain: 1). Pihak Bank BRI sebaiknya memperhatikan *behavior-based conflict*, yaitu kemampuan karyawan wanita untuk menyelesaikan tugas yang berhubungan dengan pekerjaan, yang membuat karyawan harus menyiapkan perubahan rencana bagi kegiatan keluarga. Pembagian beban kerja sebisa mungkin bersifat jelas dan dapat diselesaikan ketika berada di kantor, sehingga karyawan tidak perlu bingung membagi waktu untuk kegiatan keluarganya; 2). Pihak Bank BRI sebaiknya memperhatikan promosi jabatan, dimana Bank BRI harus mampu menjalankan kegiatan promosi bagi karyawannya yang dianggap pantas mendapatkan promosi jabatan sehingga dapat menimbulkan kenyamanan bagi karyawan itu sendiri; 3). Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait, diharapkan untuk mempertimbangkan komitmen organisasional yang memiliki hubungan dengan *work family conflict*, kepuasan kerja dan *turnover intention*, serta dapat menggunakan teknik analisis data



lain dan melakukan penelitian pada jenis pekerjaan yang berbeda di beberapa perusahaan besar yang tidak hanya mencakup satu perusahaan saja agar hasil penelitian dapat bervariasi yang dapat memperkaya referensi tentang *work family conflict*, kepuasan kerja dan *turnover intention*.

## REFERENSI

- Adeniji, Anthonia Adenike. 2011. Organizational Climate and Job Satisfaction Among Academic Staff in Some Selected Private Universities in Southwest Nigeria. *Business Intelligence Journal*, 4 (1), pp: 151-165.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. and Semmer, N. K. 2011. A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, pp: 151-169.
- Anafarta, Nilgün. 2011. The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Structural Equation Modeling (SEM) Approach. *International Journal of Business and Management*, 6(4), pp: 168-177.
- Aslam, R., Shumiala, S., Azhar, M., dan Sadaqat, S. 2011. Work-family conflicts: Relationship between work-life conflict and employee retention—A comparative study of public and private sector employees. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(2), pp: 18–29.
- Aydogdu, S. and Asikgil, B. 2012. An Empirical Study of the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Journal of Management and Marketing*, 1 (3), pp:43-53.
- Blomme, R. J., Rheed, A. V., and Tromp, D. M. 2010. Work-Family Conflict as A Cause for Turnover Intentions in The Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10 (4), 269-285.
- Burke, R. J., and El-Kot, E. G. 2010. Correlates of work family conflicts among managers in Egypt. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 3(2), 113-131.
- Cekmecelioglu, Hulya Gunduz., Ayse Gunseland Tugce Ulutas. 2012. Effects Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction: An Empirical Study On Call

- Center Employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 58, pp: 363-369.
- Erkmen, Turhan dan Emel Esen. 2014. Work Family, Family Work Conflict and Turnover Intentions Among The Representatives of Insurance Agencies. *Journal of Business, Economics and Finance*. 3(3), pp: 302-312.
- Fitriany, Lindawati G., Sylvia V.N.P.S., Arywanti M., dan Viska A. 2010. Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Job Satisfaction* Auditor dan Hubungannya dengan *Performance* dan Keinginan Berpindah Kerja Auditor. *Simposium Nasional Akuntansi XIII*.
- Gao Y, Shi J, Niu Q dan Wang L.2012. Work-Family Conflict and Job Satisfaction: Emotional intelligence as a Moderator. *Stress Health*.
- Ghayyur. M., dan Waseef. J. 2012. Work-Family Conflict: A Case of Employees Turnover Intention. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2 (3).
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnelly, James H. 1994. *Orgaization: Behavior, Structure, and Processes*, 8<sup>th</sup>. Newyork, Irwin Inc.
- Greenhaus, J. H., dan Beuttel, N. J. 1985. Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*. 31, pp: 72-92.
- Jha, Shweta. 2010. Determinant of Employee Turnover Intentions: A Review. *Indian Lecture Review*, 1 (1), pp: 1-22.
- Kossek, E. E. and C. Ozeki. 1998. "Work-Family Conflict, Policies, and The Job-Life Satisfaction Relationship: A Review and Directions for Organizational Behavior-Human Resources Research". *Journal of Applied Psychology*, Vol 83 No. 2, pp: 139-149.
- Kristanto, Sentot, I. Ketut Rahyuda, and I. Gede Riana. 2014. "Pengaruh Keadilan Organisasional terhadap Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Komitmen, Dan Intensi Keluar di PT Indonesia Power UPB Bali." *E-jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3 (06) pp25-80
- Kumar, R., Charles, R., and Peter Y. 2011. A Study on Turnover Intention in Fast Food Industry: Employees' Fit to the Organizational Culture and the Important of their Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2 (5), pp: 9-42.
- Lathifah, Ifah. 2008. Pengaruh Koflik Pekerjaan-Keluarga terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (studi Empiris pada Auditor Kantor Akuntan Publik di Indonesia).

- Lee, NaYeon., Anisa M. Z., and Duane W. C. 2014. The Impact of Work– Family Conflict and Facilitation on Women’s Perceptions of Role Balance. *Journal of Family Issues*, 35 (9), pp: 1252-1274.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., and Sirola, W. 1998. Explaining nursing turnover intention: job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment? *Journal Of Organization Behavior*, 19(3), pp: 305-320.
- Luthans, Fred. 1998. *Organizational Behavior*. Personality and Attitudes, Eight Edition, Mc Graw Hill International Edition.
- Mahdi, A. F., Zin, M. Z., Nor, M. M., Sakat, A. A., and Naim, A., S. 2012. The Relationship Between Job Satisfaction and Turnover Intention. *American Journal of Applied Sciences*, 9(9), pp.1518-1526.
- Mathis, R.L dan Jackson. 2011. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nadeem, Muhammadi Sabra, Qaisar Abbas. 2009. The impact of work life conflict on job satisfaction of employees in Pakistan. *International Journal of Business Management*. 4(5)([www.ccsenet.org/journal.html](http://www.ccsenet.org/journal.html))
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S., dan McMurrian, R. 1996. Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*. 81(4), pp: 400-410
- Ningsih, Febru Rida dan Tutuk Ari Arsanti. 2014. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *OCB* dan *Turnover Intention*. *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 18(1), pp: 41-48.
- Nohe, C., and Karlheinz, S. 2014. Work-Family Conflict, Social Support, and Turnover Intentions: A Longitudinal Study. *Journal of Vocational Behavior*, 85 (1), pp: 1-12.
- Prapti Iriana, Y.A, Lilis Endang Wijayanti, dan Inin Listyorini, 2004. Pengaruh Faktor Job Insecurity, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi terhadap *Turnover Intention* Akuntan Pendidik. *Kompak*. 11, pp: 284-296
- Rantika, Renny dan Sunjoyo. 2011. Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Komitmen Organisasi yang Dimediasi oleh Kepuasan Kerja Pada Profesi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) DR. Moewardi Surakarta. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 2 (4), 28-43.
- Raza-ullah Khan, Muhammad., Nabila Nazir., Sarwat Kazmi., Ayesha Khalid., Talat Mahmood Kiyani dan Asif Shahzad. 2014. Work Family Conflict and Turnover Intention: Mediating Effect of Stress. *Internasional Journal of Humanities and Social Science*. 4(5), pp: 92-100.

- Robbins, P Stephens. 2003. *Organizational Behavior*. Ten Edition. Prentice Hall Inc.
- Robbins Steven P., dan Timothy. 2013. *Organizational of Bahvior*. 8<sup>th</sup> Edition, McGraw-Hill, Irwin.
- Saeed, I., Momina, W., Sidra, S., Muhammad, R. 2014. The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning dan Development*, 4(2), pp: 242-256.
- Salleh, R., Nair, M. S. and Harun, H. 2012. Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: A Case Study on Employees of a Retail Company in Malaysia. *World Academy of Science, Engineering, and Technology*, 72(36), 210-217.
- Shim, M. 2010. Factors Influencing Child Welfare Employee's Turnover: Focusing on Organizational Culture And Climate. *Children and Youth Service Review*, 32, pp: 847-856.
- Shropshire, J., and Kadlec, C. 2012. I'm Leaving the IT Field: the Impact of Stress, Job Insecurity, and Burnout on IT Professionals. *International Journal of Information and Communication Technology Research*. 2(1), pp: 6-16.
- Sijabat, J. 2011. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi dan Keinginan untuk Pindah. *Visi*. 19 (3), pp: 592-608.
- Sri, M. C., dan Elen Puspitasari. 2014. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Indonesia). *3<sup>rd</sup> Economics and Business Research Festival*. pp: 1370-1383.
- Susanto. 2010. Analisis Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga terhadap Kepuasan Kerja Pengusaha Wanita di Kota Semarang. *Aset*. 12(1), pp. 75-85.
- Suwatno, H dan Priansa, D.J. 2011. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2010. Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Waspodo, Agung AWS., Nurul Chotimah Handayani dan Widya Paramita. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan PT. Unitex di Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 4(1).
- Wicker, D. 2011. *Job satisfaction: fact or fiction*. Bloomington, IN: Author House.

- Widodo, Rohadi. 2010. Analisis Pengaruh Keamanan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan Outsourcing (Studi pada PT. PLN Persero APJ Jakarta). *Tesis*. Semarang: Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponogoro.
- Yucel, Ilhami. 2012. Examining the Relationship among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), pp: 44-58.
- Yuliana, Evy Siska dan Reny Yuniasanti. 2013. Hubungan Antara Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kepuasan Kerja pada Polisi Wanita di POLRES Kulon Progo. *Jurnal Sosio Humaniora*. 4(5), pp: 62-73.
- Yuniarsih, Tjutju. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA, CV